



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Virtu-palvelun käyttöönotto Sipoon kotihoidon työntekijöillä

Pippuri, Mirka

2011 Laurea Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Kerava

Virtu-palvelun käyttöönotto Sipoon kotihoidon työntekijöillä

Mirka Pippuri
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2011

Mirka Pippuri

Virtu-palvelun käyttöönotto Sipoon kotihoidon työntekijöillä

Vuosi	2011	Sivumäärä	31
-------	------	-----------	----

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, mitä tuntemuksia Virtu-hankkeeseen kuuluvan uuden virtuaalisen palvelun käyttöönotto osaksi jokapäiväistä työelämää aiheuttaa Sipoon kotihoidon sosiaali- ja terveysalan työntekijöissä.

Tutkimus toteutettiin Laurea-ammattikorkeakoulun järjestämissä työpajoissa, johon kotihoidon työntekijät osallistuivat. Työpajoja järjestettiin kaksi ja niiden tarkoituksena oli saada selville työntekijöiden tuntemuksia palvelusta sekä vastata heidän kysymyksiinsä Virtu-hankkeesta. Työpajojen tarkoituksena oli myös helpottaa heidän virtuaalisen palvelun käyttöönottoa ja antaa tarvittavat tiedot koko hankkeesta ja hankkeen tavoitteista.

Ensimmäisessä työpajassa pohdittiin työnkuvaa ja toisessa työpajassa keskityttiin asiakaslähisyyteen ja käyttäjäkeskkisyyteen.

Työpajojen jälkeen kuutta kotihoidon työntekijää haastateltiin pareittain teemahaastattelun muodossa. Haastattelun teemat poimittiin työpajoilta saaduista tuloksista. Teemoina haastatteluissa olivat ratkaistavat ongelmat, oma työ ja työyhteisö.

Haastattelujen ja työpajojen perusteella voidaan sanoa, että työntekijät ovat ottamassa virtuaalista palvelua innoissaan käyttöön. Itse laitteen käyttö kuitenkin pelottaa heitä. Virtuaalinen palvelu tuo joihinkin uhkiin helpotusta.

Mirka Pippuri

Implementation of Virtu-service to workers of Sipoo's home care

Year	2011	Pages	31
------	------	-------	----

The basis of this Bachelor's thesis is to clarify how the workers of Sipoo's home care feel about bringing a new virtual service as part of their everyday work. The virtual service is a part of Virtu project.

The report was executed in workshops, which Laurea University of Applied Sciences organized. The meaning of these workshops was to find out how the workers felt about the virtual service and to answer to their possible questions concerning the whole project. The purpose was also to ease the introduction of the virtual service and to give them all the information they needed about Virtu project and the project's goals.

The first workshop was about discussing their job description and the second workshop was focused on customer-orienting and user-centering.

After the workshops six employees were interviewed in pairs in theme interviews. The themes of the interview were taken from the results of the two workshops. The themes were solvable problems, own work and work community.

Based on the interviews' and workshops' results, it can be said that homecare employees feel positive about taking new virtual service as a part of their everyday work. Using the device scares them a little bit. The virtual service eases a part of their problems they mentioned in the first workshop.

Keywords Virtu, virtual service, home care

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Opinnäytetyön lähtökohdat ja tavoitteet	6
3	Tutkimusmenetelmät	7
4	Virtu.....	8
5	Työpajat.....	9
	5.1 Ensimmäinen työpaja.....	9
	5.2 Toinen työpaja.....	15
6	Haastattelut	18
	6.1 Ratkaistavat ongelmat	18
	6.2 Työyhteisö	19
	6.3 Oma työ.....	19
7	Yhteenveto.....	20
	Lähteet	22
	Kuvat	23
	Liitteet.....	24

1 Johdanto

Suoritin työharjoitteluni syksyn 2010 ja kevään 2011 aikana Laurean Tikkurilan toimipisteessä toimien Virtu-projektin parissa. Työharjoittelun aikana sain samalla aiheen tähän työhön. Alussa pohdittiin, olisiko parempi tehdä opinnäytetyö Virtuun osallistuvista ikääntyvistä vai Sipoon kotihoidosta, jonka kanssa Tikkurilan Laurea tekee projektissa läheistä yhteistyötä. Mielestäni ikääntyvistä on tehty monia samankaltaisia opinnäytetöitä muun muassa Laurean HyvinvointiTV-projektin tiimoilta, joten päätin kohdistaa tutkimukseni Sipoon kotihoitoon ja sen työntekijöihin.

Projektina Virtu on hyvin mielenkiintoinen ja vuorovaikutteinen virtuaalinen teknologia ajan-kohtaista ja kohderyhmänä saaristossa asuvat ikääntyvät on mielestäni osuvasti valittu. Jatkossa vastaavaa tekniikkaa voisi käyttää myös muilla kohderyhmillä, kuten mielenterveyden ja nuorisotyön ohella.

2 Opinnäytetyön lähtökohdat ja tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää virtuaalisen palvelun käyttöönoton haasteet ja mahdollisuudet Sipoon kotihoidon työntekijöillä. Tutkimus toteutetaan järjestetyillä työpajoilla joiden jälkeen haastatellaan kuutta Sipoon kotihoidon työntekijää teemahaastattelun merkeissä.

Laurea-ammattikorkeakoulu järjestää työpajat ja tämä opinnäytetyö sisältää työpajoista kaksi. Yhteensä työpajoja hankkeen sisällä järjestetään useampi, mutta loput eivät valitettavasti mahtuneet tämän opinnäytetyön aikatauluun.

Teemahaastattelun avulla pyritään saamaan vastauksia työpajoilla ilmenneisiin kysymyksiin. Haastattelun teemat valitaan myös työpajojen tulosten perusteella.

3 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelminä tässä työssä on käytetty kvalitatiivista ja etnografista tutkimusta sekä teemahaastattelua.

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa pyrkimyksenä on ymmärtää tutkittavaa ilmiötä mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara. 2007, 157). Tämä tutkimusmenetelmä sopii tilanteisiin, jossa haetaan vastauksia kysymyksiin miksi, mikä, miten, missä ja millainen. Toisin kuin määrällisessä tutkimuksessa, laadullisessa tutkimuksessa tutkittavien henkilöiden tai asioiden määrä ei ole suuri, tärkeintä on saadun aineiston laatu. (Wikipedia 2010.)

Etnografinen tutkimus kuuluu kvalitatiiviseen tutkimukseen. Etnografia tarkoittaa kansan tai ihmisen kuvaamista. Etnografisessa tutkimuksessa voidaan yhdistää eri tutkimusmenetelmiä, esimerkiksi haastattelut, kyselyt, valmiiksi kirjoitetut dokumentit ja ihmisten havainnointi tietyissä tilanteissa. (Hirsjärvi ym. 2007, 186-187.)

Teemahaastattelu voidaan valita, kun tutkitaan erilaisia ilmiöitä ja haetaan vastauksia erilaisiin ongelmiin, haastattelussa edetään etukäteen valittujen aihepiirien ja mahdollisten tarkentavien kysymysten avulla. Teemahaastattelussa kaikkia kysymyksiä ei tarvitse esittää jokaiselle haastateltavalle, eikä kysymysten järjestyksenkään tarvitse olla sama. Myös kysymysten sanamuotoa voi vaihdella haastateltavista riippuen. (Sarajärvi & Tuomi. 2003, 77.)

4 Virtu

Virtu (Virtual Elderly Care Services on the Baltic Islands) on Suomen, Ahvenanmaan ja Viron saaristoissa asuville ikääntyville suunnattu virtuaalinen palvelu, joka toteutetaan videoneuvottelulaitteella. Kohderyhmään kuuluvat myös kuntien sosiaali- ja terveysalan työntekijät, erityisesti kotihoidon henkilöstö. Projekti on kolmivuotinen ja se toteutetaan vuosina 2010–2013. Projektin tarkoituksena on testata vuorovaikutteisen VIRTU-kanavan käyttöä yhteistyössä ikääntyvien, kuntien ja ammattikorkeakoulujen kanssa. Hankkeeseen osallistuvat Suomesta Turun ammattikorkeakoulu, ammattikorkeakoulu Novia, Laurea-ammattikorkeakoulu sekä Naantalin ja Sipoon kunnat. Ahvenanmaalta osallistuvat Ahvenanmaan ammattikorkeakoulu ja Eckerön kunta. Virosta puolestaan mukana ovat Saaremaan kehitysyhtiö Saaremaa Arenduskeskus, Kuressaaren sosiaalitoimi ja kunta sekä Hiiumaan kehitysyhtiö Tuuru. Koko projektin koordinoinnista vastaa Turun ammattikorkeakoulu. (Virtu 2011.)

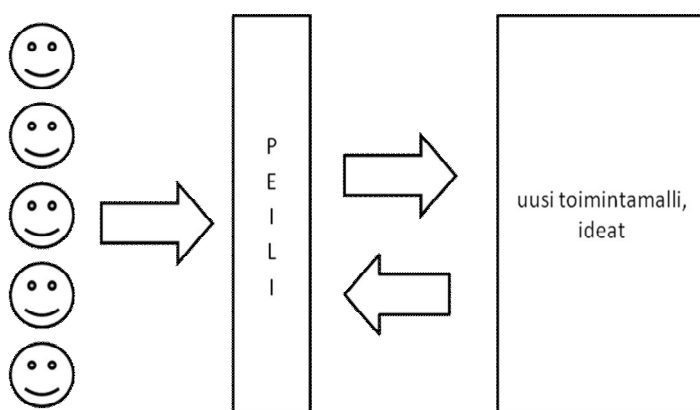
Virtu-hankkeen tavoitteena on tukea saaristossa asuvien ikääntyvien henkilöiden sosiaalista kanssakäymistä ja kotona asumista ja täten parantaa heidän elämänlaatuaan ja turvallisuuden tunnettaan. Laajempaan tavoitteeseen hankkeella on myös luoda saaristoalueille sellainen toimiva palvelumalli sosiaali- ja terveyspalveluille, joka hyödyntää virtuaalisia teknologioita. Tällaisen palvelumallin tarkoituksena on jo olemassa olevien palveluiden tukeminen ja täydentäminen, ei niiden korvaaminen. (Virtu 2011.)

Virtu-palvelu toteutetaan videoneuvottelulaitteella, joka tuodaan käyttäjän kotiin ja asennetaan käyttövalmiiksi. Tämän laitteen kautta käyttäjät saavat kuva- ja ääniyhteyden toisiin laitteiden käyttäjiin Internet-yhteyden kautta. Käyttäjät voivat ottaa yhteyttä joko yksittäiseen toiseen laitteen käyttäjään tai osallistua ryhmään, johon tällä hetkellä mahtuu samanaikaisesti kahdeksan henkilöä. Virtu-kanavalle ammattikorkeakoulut ja kunnat järjestävät vuorovaikutteisia ohjelmia useita kertoja viikossa, johon käyttäjät voivat ryhmässä osallistua. Ohjelmat voivat olla esimerkiksi liikuntahetkiä, tietovisoja tai musiikkituokioita. (Virtu 2011.)

5 Työpajat

Sipoon kotihoidon työntekijöille järjestettyjen työpajojen tarkoituksena on saada selville mitä tuntemuksia työntekijöillä on uudesta virtuaalisesta palvelusta sekä vastata heidän mahdollisiin kysymyksiin Virtusta. Työpajojen tarkoituksena on myös helpottaa heidän virtuaalisen palvelun käyttöönottoa ja antaa heille tarvittavat tiedot koko hankkeesta ja hankkeen tavoitteista. Ensimmäisessä työpajassa pohditaan menneisyyttä ja käydään läpi työnkuva. Tämän tarkoituksena on kehittää työntekijöiden motivaatiota ja sitoutumista omaan työhön. Toisessa työpajassa keskitytään nykyisyyteen ja käsitellään asiakaslähtöisyyttä ja käyttäjakeskeisyyttä.

Työpajoissa käytetään peili-teoriaa (kuva 1). Tässä tilanteessa peili-teoria toimii siten, että työntekijät tuovat asioita työpajoille, joka toimii peilinä, todellisuudesta ja todellisuuteen viedään kehitettäviä asioita. Peilin merkitys on se, että ihmiset ymmärtävät itseään ja työtään. (Muutoslaboratorio 2004.)

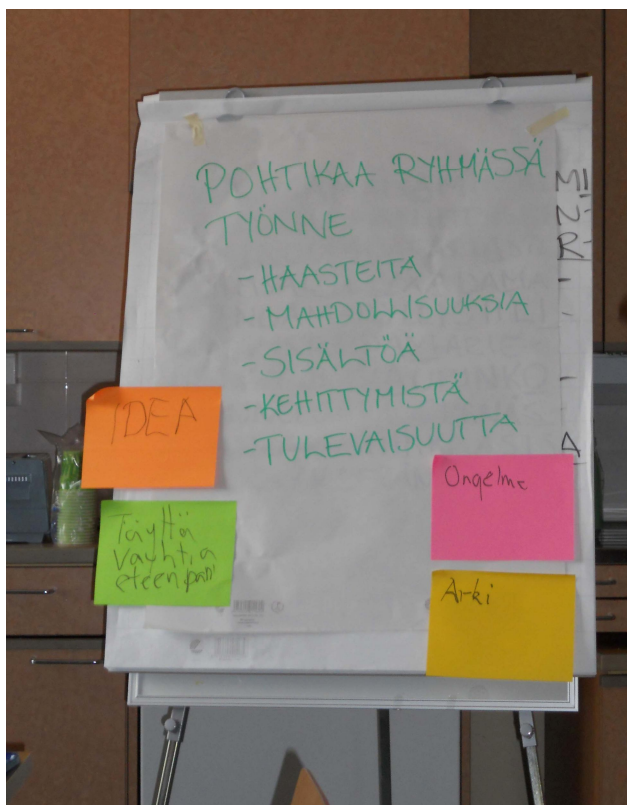


Kuva 1: Peili-menetelmä.

5.1 Ensimmäinen työpaja

Ensimmäinen työpaja pidettiin Sipoon Söderkullassa 24.3.2011. Työntekijöille oli annettu ennakotehtävä ennen ensimmäistä työpajaa. Työpajan alussa tämä tehtävä käytiin läpi. Ennakotehtävässä kotihoidon työntekijöitä pyydettiin pitämään päiväkirjaa, jossa he pohtivat omaa tämänhetkistä työtänsä ja miten se on muuttunut ja kehittynyt viimeisen viiden vuoden aikana. Merkintöjä tuli tehdä päivittäin esimerkiksi työn ohessa. Kirjoitus sai olla päiväkirja tai vaikka kirje vanhalle ystävälle tai itselleen. Tämän ennakotehtävän tavoitteena oli aktiivoida työntekijöitä pohtimaan heidän nykyistä työtään ja sen kehittämistä seuraavan työpajan yhteydessä.

Työpajassa työntekijät jaettiin kolmen - neljän hengen ryhmiin ja ryhmässä he saivat tehtävään keskustella aiheista "työnne haasteet", "mahdollisuudet", "sisältö", "kehittyminen" ja "tulevaisuus". Keskustelun lomassa he myös kirjoittivat post-it - lapuille esiin tulleita asioita. Laput oli jaettu neljään eri väriin, jotka tarkoittivat seuraavaa: punainen = hälyttävä, vihreä = täyttää vauhtia eteenpäin, keltainen = arkea ja oranssi = idea. Jokaisella lapulle kirjoitettiin yksi asia ja nämä laput järjesteltiin aiheittain seinälle tehtävän lopussa. (Kuvat 2 ja 3.)



Kuva 2: Tehtävän selitys.

Hälyttäväksi asioiksi työntekijät mainitsivat seuraavat asiat:

- Työyhteisö on aika iso uusien muutosten takia.
- Kahdesta hoitoalueesta tuli yksi iso alue. Miten tämä saadaan toimimaan ja miten tutustutaan toisiimme?
- Jatkuva kiire ja resurssien puute.
- Mistä saamme tarpeeksi henkilökuntaa? Työpaikoilta poistuu enemmän henkilökuntaa kuin oppilaitoksista valmistuu.
- Väkivalta, epäergonominen työ, keliolosuhteet vaikeuttavat liikkumista, epähygieeninen työympäristö, infektioriskit, tapaturmat.
- Yötyö, ei tiedetä miten se lähtee toimimaan.
- Mediatri, käytetäänkö sen kaikkia ominaisuuksia mahdollisimman kattavasti? Osataan-ko kaikkea? Voitaaisiinko tehdä paremmin? (Mediatri on potilastietojärjestelmä.)

Asioita, jotka menevät täyttä vauhtia eteenpäin:

- Hoitajat välittävät asiakkailta ja työkavereista, koko työyhteisö on välittävä ja on huumoria.
- Positiivinen palaute asiakkailta, työkavereilta ja pomolta helpottaa työtä.
- Omaan työhön vaikuttaminen.
- Toiveena sujuvasti toimiva arkipäivä.
- Kiireestä huolimatta sujuva potilasprosessi ja hyvä suunnittelu.
- Onnistunut rekrytointi.
- Yötyön loppuminen vapauttaa kaikkeen muuhun.
- Ennaltaehkäisy. Ikääntyvien määrä kasvaa jatkuvasti.

Arkea:

- Työyhteisö. Kiinnostus ja välittäminen. Pitää välittää asiakkailta. Tehdään uutta työ-kulttuuria jossa on mahdollisuus välittää toisista.
- Avoimuus (tieto kulkee, myös huonot), turvallisuus (uskallat olla huonolla tuulella), vastuuottaminen (koskee työkavereita ja omaisia, jos he ovat mukana niin he myös tekevät jotain).
- Yksilöllisyys.
- Joustaminen, positiivisuus, kommunikointikyky.
- Arki on suunnittelua.
- Työkavereiden auttaminen, työmoraali, aistit auki, kokonaisuus.
- Stressi, henkilökuntavaje, paljon huonokuntoisempia vuodepotilaita kotona hoidettava, liikaa paperitöitä, omaiset odottavat kotihoidolta enemmän ja enemmän.
- Ajan riittäminen.
- Kirjaaminen on tärkeää työssä, kaikki tulee kirjata; luo turvallisuutta asiakastyöhön.
- Kotikäynnit, tuetaan kotona asumista.
- Organisointi, järjestäminen.
- Asiakaspuheluita.
- Siirrytään kohteesta a kohteeseen b ja siihen menevä aika.

Työntekijöiden ideoita:

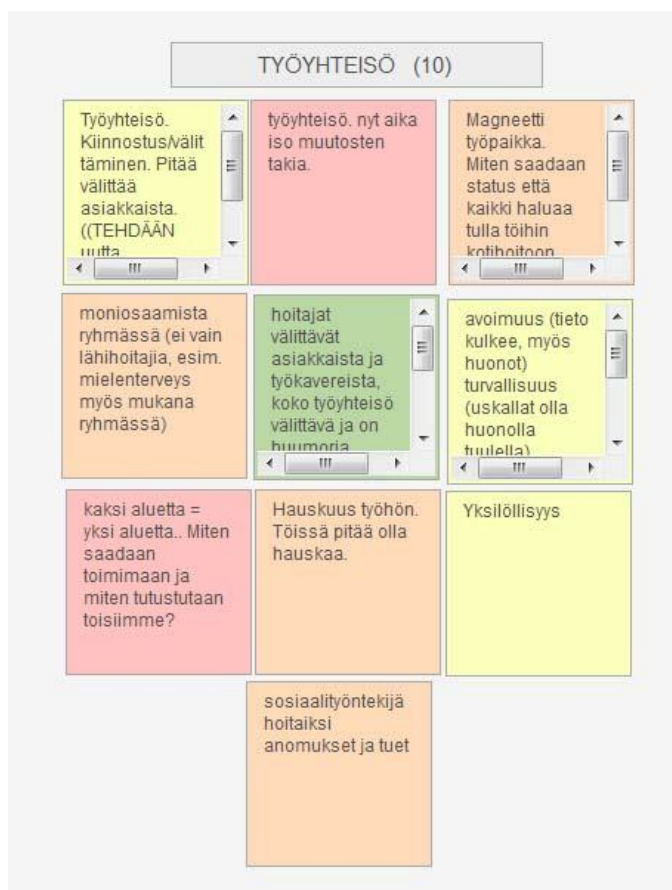
- Magneettityöpaikka. Miten saadaan status että kaikki haluavat tulla töihin kotihoi-toon. (Pistetään huhua liikkeelle että täällä on kivaa.)
- Hauskuus työhön. Töissä pitää olla hauskaa.
- Moniosaamista ryhmässä, ei vain lähihoitajia, myös esimerkiksi mielenterveys mukana ryhmässä.
- Omaan työhön vaikuttaminen. Nyt saa vaikuttaa esimiesten luvalla, miettiä miten saa töitä tehdä tulevaisuudessa, miten halutaan muuttaa? Kaksi kotihoidon aluetta yhdis-tyi.

- Verkostoidutaan enemmän. Lisää henkilökuntaa, enemmän apuvälineitä huonokuntoisille asiakkaille jotka kotona.
- Mediatri. Ideaa miten voisi käyttää vielä paremmin, tiedon kulkua helpottavia asioita.

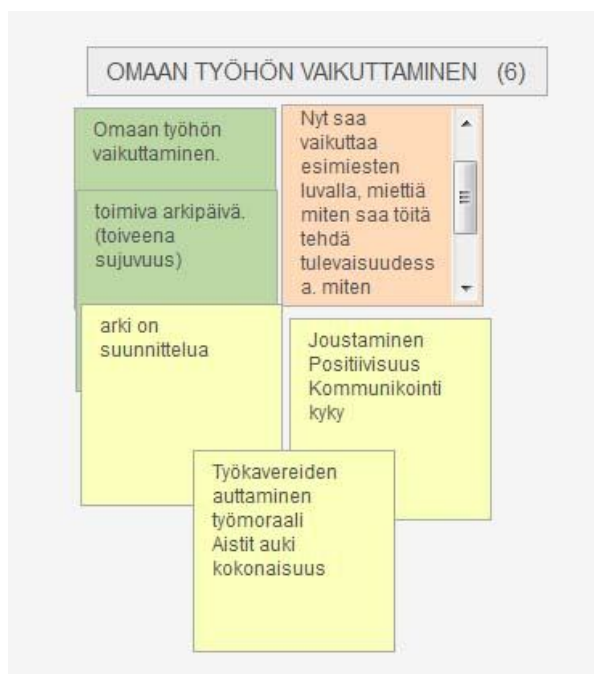


Kuva 3: Laput seinällä.

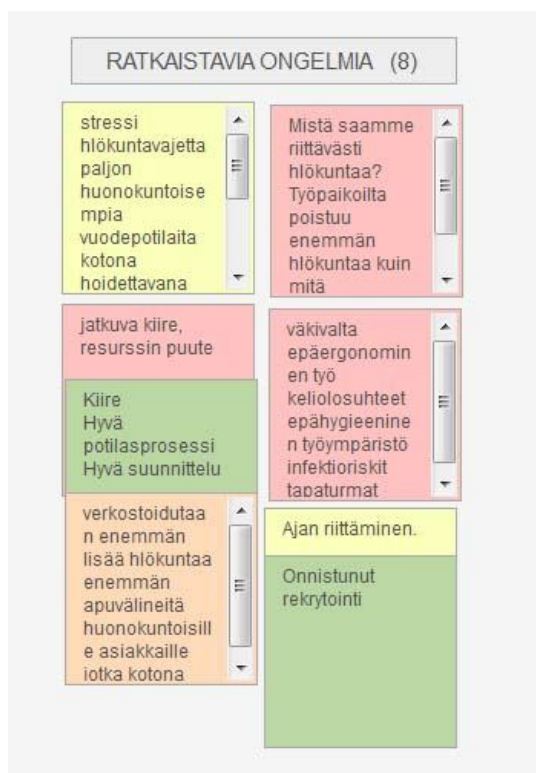
Seuraavaksi nämä asiat järjesteltiin aiheittain seinälle. Asiat koottiin neljään eri aiheeseen; työyhteisö, omaan työhön vaikuttaminen, ratkaistavia ongelmia sekä työn sisältö (kuvat 4-7). Käytin apunani StickySorter-ohjelmaa, jolla saa helposti ja nopeasti liikuteltua ja muokattua lappuja tarpeen mukaan.



Kuva 4: Asiat "työyhteisön" alla.



Kuva 5: Asiat "omaan työhön vaikuttamisen" alla.



Kuva 6: Asiat "ratkaistavien ongelmien" alla.



Kuva 7: Asiat "työn sisällön" alla.

Kaikkiin asioihin virtuaalisen palvelun tuominen Sipoon kotihoitoon ei voi tietenkään vaikuttaa, mutta osaan asioita, jotka kotihoidon työntekijät mainitsivat, Virtu tuo varmasti helpotusta.

Jatkuvaan kiireeseen virtuaalinen palvelu voi tuoda helpotusta; työntekijöiden ei tarvitsisi tehdä niin sanottuja ”turhia reissuja” ikääntyvän luo, vaan he voisivat ensin todeta tilanteen palvelun kautta videopuhelulla ja tämän jälkeen tehdä päätöksen tarvitseeko paikalle mennä. Tämä tuo taas lisää aikaa työntekijöille esimerkiksi soitella ikääntyville laitteen kautta, jolloin ikääntyvä saa keskustella jonkun kanssa. Tämä tukee ikääntyvän sosiaalista kanssakäymistä ja estää yksinäisyyden tunnetta. Puhelut myös omalta osaltaan ennaltaehkäisevät ikääntyvän tulemistä kotihoidon asiakkaaksi ja mahdollista laitospaikkaa.

Jatkuvan kiireen väheneminen vähentää työntekijöiden stressiä työpäivän aikana, jolloin he nauttivat työstään enemmän.

Jos laitteen käyttö luo lisäkiireitä eivätkä työntekijät ehdi vastaanottamaan laitteen välityksellä tulevia puheluita, voitaisiin harkita yhden uuden henkilön palkkaamista. Tämä henkilö voisi hoitaa tulevat videopuhelut ja ilmoittaisi muille hoitajille mahdollisten kotikäyntien tarpeellisuudesta. Tämä ratkaisu toisi yhdelle henkilölle työpaikan.

5.2 Toinen työpaja

Toinen työpaja järjestettiin Sipoon Söderkullassa Kotihoidon tiloissa 27.4.2011. Aiheena tällä kertaa oli ”Asiakaslähtöisyys ja käyttäjäkeskeisyys”.

Työpajan alussa pohdittiin mitä on asiakaslähtöisyys ja käyttäjäkeskeisyys. Onko asiakaslähtöisyys aidosti asiakkaan asiasta lähtevä ja asiakasta kuuleva toimintatapa vai organisaation määrittelemä asiakkaan asema? Keskeistä asiakaslähtöisyydelle on toiminnan arvoperusta, näkemys asiakkaasta, näkemys hoito- ja palvelusuhteen luonteesta sekä näkemys työntekijästä. Edellytyksenä asiakaslähtöisyydelle on jatkuva eettinen pohdinta.

Käyttäjäkeskeisyyden tavoitteena on osaaminen ja yhteistyö, palvelujen kehittäminen ja tätä kautta ennalta ehkäisevä kotihoito. Kotihoidon tavoitteena tässä hankkeessa on ikääntyneiden itsenäisen suoriutumisen ja elämänlaadun tukeminen kotona, kotihoitotyön kehittäminen teknologiaa hyödyntäen sekä voimavarakeskeinen ja ratkaisukeskeinen lähestyminen.

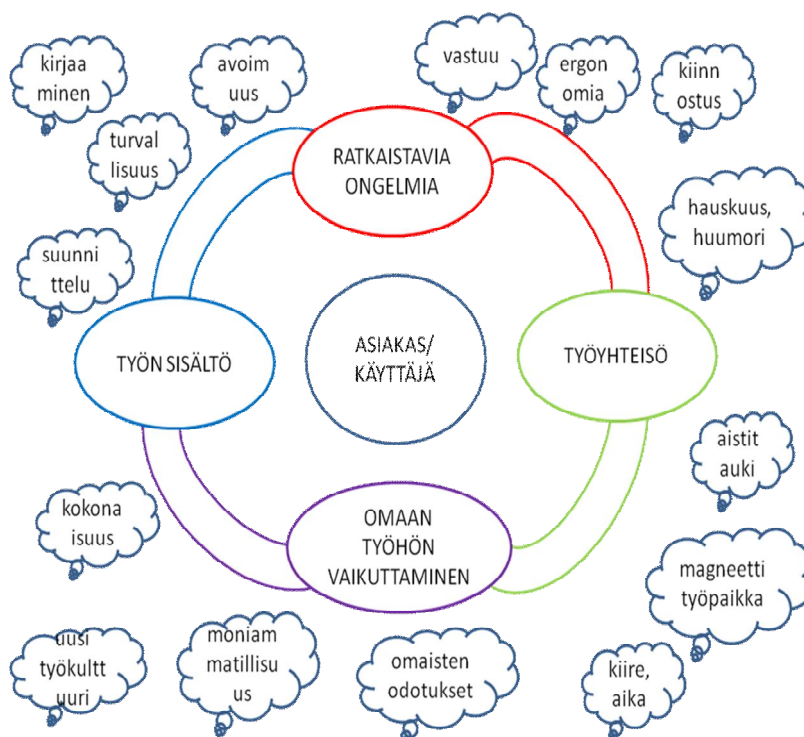
Tämän jälkeen työntekijöille näytettiin kuva, johon oli kirjattu ensimmäisestä työpajasta tulleita ajatuksia (kuva 8). Asiat kuvassa eivät olleet järjestyksessä, tarkoituksena oli vain virkistää heidän muistiaan edellisestä työpajasta ja siinä läpikäytyjä asioita. Työntekijöitä pyydettiin

tiin pohtimaan pienissä ryhmissä, miten asiakaslähtöisyys toteutuu tai näkyy Sipoon kotihoitossa, kun kyseessä on perinteinen kotihoidon asiakas.

- Pyritään että asiakkaalla on kaikki hyvin. Otetaan selvää missä tarvitsee apua (sairaskertomuksista) ja autetaan.
- Omahoitaja kävisi kaksi kertaa viikossa asiakkaan luona. Asiakkaat tuntevat omahoitajansa. (Jokaisella omahoitajalla on neljä tai viisi asiakasta, omahoitaja soittelee myös omaisille tarvittaessa.)
- On tärkeää kaiken ylöskirjaaminen jotta tieto kulkee.
- Omahoitajuus.
- Kohdataan jokainen asiakas yksilöllisesti.
- Osittain pystytään huomioimaan asiakkaan asumismuodon toiveita, mietitään yhdessä vaihtoehtoja.
- Pitäisi itse samaistua asiakkaaseen. Mitä jos itse olisin asiakas? Hoidanko asiakasta kuten itse haluaisin tulla hoidetuksi vastaavassa tilanteessa?
- Saadaan asiakas tuntemaan että hoitaja on siellä hänen vuokseen.
- Omahoitajuus antaa turvaa ja jatkuvuutta.

Seuraavaksi työntekijät pohtivat, miten käyttäjäkeskeisyys toteutuu tai näkyy Virtukäyttäjillä, jotka eivät ole kotihoidon asiakkaita.

- Kirjasto pääsee esittelemään esimerkiksi paikallista kirjallisuutta laitteen kautta, käyttäjät saavat valita kirjan jota luetaan. Kirjastolla on paljon vaihtoehtoja Virtun käytöstä.
- Käyttäjät ovat uteliaita mitä Virtussa tapahtuu, keitä ystäviä on paikalla jne. Luo turvallisuutta kun on kontakteja kodin ulkopuolella.
- Lisää turvallisuutta kun on yhteydessä muihin ihmisiin. Tämä auttaa yksinäisyyteen.
- Antaa turvallisuutta. Laite rohkaisee sosiaaliseen kanssakäymiseen.
- Antaa henkistä tukea omaisille.
- Voi antaa neuvontaa jos on sattunut jotain.
- Sosiaalinen kanssakäyminen lisääntyy. Käyttäjät voivat viettää kahvihetken tai syödä yhdessä laitteiden välityksellä.
- Voi lukea päivän lehdestä uutiset ja jutella niistä.
- Voi jutella vanhoista tapahtumista, masennus ja yksinäisyys vähenee.
- Käyttäjille voisi näyttää vanhoja asioita - muistipolku.
- Tuo enemmän sisältöä elämään kun näkee vanhoja ja uusia ystäviä.



Kuva 8: Ensimmäisen työpajan ajatuksia.

Keskeistä Sipoon kotihoidon työntekijöille asiakaslähtöisyydessä on omahoitajuus ja asiakkaan yksilöllisyys. Tärkeintä on asiakkaan hyvinvointi ja etenkin turvallisuuden tunne.

Työntekijät mainitsivat, että virtuaalinen palvelu lisää ikääntyvien turvallisuuden tunnetta kun he saavat yhteyden muihin ihmisiin; joko toisiin samassa tilanteessa oleviin ikääntyviin tai kotihoidon työntekijään. Tämä rauhoittaa myös omaisten mieltä, kun he tietävät ikääntyvän omaisensa voivan käyttää tällaista mahdollisuutta.

Parhaimmassa tapauksessa ikääntyvät käyttävät laitetta myös Laurean tai Sipoon järjestämien ohjattujen lähetysten ulkopuolella. Ikääntyvät voivat soittaa keskenään joko yhdelle tai useammalle henkilölle samanaikaisesti. Näin he saavat uusia ystäviä tai kenties tapaavat vanhan ystävän vuosien takaa Virtun kautta. Sosiaalinen kanssakäyminen tuo lisää sisältöä elämään ja kuten aiemmin mainittu, ennaltaehkäisee ikääntyvän tulemistä kotihoidon asiakkaaksi.

6 Haastattelut

Menin Sipoon Söderkullaan 14.4.2011 haastattelemaan kuutta sosiaali- ja terveysalan työntekijää. Haastatteluun he tulivat pareittain ja kysymykset olivat kaikille samat. Kysymysten sanamuodot eivät olleet kuitenkaan kaikille pareille samat, myös jotkin lisäkysymykset erosivat haastattelujen välillä. Teemoina kysymyksissä oli ratkaistavat ongelmat, oma työ ja työyhteisö. Teemat poimittiin työpajojen tulosten perusteella. Haastateltavista neljä oli osallistunut aiemmin järjestettyihin työpajoihin ja kaksi ei ollut osallistunut näihin.

Haastattelujen alussa kerroin jokaiselle haastateltavalle, ettei heidän henkilöllisyyttä tai nimeä tuoda opinnäytetyössä esille. Kerroin henkilöille nostavani haastattelussa ilmi tulleita seikkoja esiin vain hankkeen käyttöä ja kehittämistä varten. Kerroin myös, ettei haastateluista kerätty äänite mene ulkopuolisen tietoon, vaan se pysyy vain hankkeen sisällä ja sitä säilytetään Tikkurilan Laurea-ammattikorkeakoulussa hankkeen ajan.

6.1 Ratkaistavat ongelmat

Ensin haastateltavilta kysyttiin mikä heitä jännittää virtuaalisen palvelun käyttöönotossa. Vastauksista kävi ilmi, että suurin jännityksen aihe on, miten laite toimii ja osaako sitä käyttää. Laitteelta toivottiin lisäksi helppokäyttöisyyttä. *"Se miten toimii teknisesti, että osaako käyttää sitä. Sitä tavallista (jännitystä) mitä on vaikka uuden tv:n kanssa."*

Pahin tilanne, jossa haastateltavat eivät enää jatkossa käyttäisi virtuaalista palvelua, olisi huono Internet-yhteys ja yhteyden hitaus. Yksi haastateltavista mainitsi, että tulee luultavasti pelkäämään itse laitteen käyttöä vähäisien tietojensa perusteella.

Seuraavaksi henkilöiltä kysyttiin, miten he luulevat virtuaalisen palvelun helpottavan heidän ajan riittämistä töissä. Muutama heistä mainitsi tarkistuskäynnit, jotka voidaan hoitaa hankkeen aikana laitteiden kautta eikä tarvitse tehdä niin sanottuja turhia käyntejä pitkien matkojen päähän.

Kysyttäessä, mitä positiivisia asioita virtuaalisen palvelun käyttöönotto tuo työhön he vastasivat haasteita ja uuden oppimisen. *"Niin kyllähän se lisää sitä työn mielenkiintoa kun tulee niinku uutta ja näin."* Yksi henkilö myös mainitsi että on kiva olla kasvotusten asiakkaan kanssa, kun he ottavat yhteyttä laitteen kautta. *"Näkee sitä ihmistä. Esimerkiksi jos ihminen valittaa jotain kipuja tai jotain.. On se ihan eri asia kun sä näet sitä ihmistä siinä, kun että sä oot vaan puhelimesta."* Yksi haastattelupari ei osannut mainita mitään positiivisia asioita vähäisten tietojensa takia.

Kysyin, tuleeko heille mieleen negatiivisia asioita palvelun käyttöönotosta. Eräs henkilö vastasi heti, että itse laitteen käyttö. Myös se mainittiin, että laitetta ei voi kantaa mukana, vaan se on aina paikallaan tietyssä huoneessa. Teknologian eettisyys mietitytti. *"Mä oon miettiny paljon tätä, että hoitotyössä meidän pitää olla hyvin tarkkoja mikä teknologia on eettisesti oikein ja minusta mitä mä oon nyt lukenut tästä ja miettinyt tätä etiikkaa, että kyllä tähän on ihan eettisesti oikea tapa kehittää hoitotyötä."*

Seuraavaksi kysyin, voiko virtuaalinen palvelu edistää omaisten kanssa kommunikointia. Yksi haastattelupari oli sitä mieltä että ei voi. Muut mainitsivat, että omaiset saavat laitteen kautta helposti yhteyden hoitajiin ja hoitajat saavat omaisiin, jos he ovat vierailulla ikääntyvän luona.

6.2 Työyhteisö

Kysyttäessä miten haastateltavat luulevat virtuaalisen palvelun vaikuttavan työympäristöön ja -kulttuuriin yksi haastattelupari oli sitä mieltä, ettei se muuta sitä mitenkään. Toisen parin mielestä palvelun käyttöönotto muuttaa työympäristöä ja työkulttuuria, mutta he eivät osanneet tarkentaa miten. *"Tietysti yks uus asia aina muuttaa asiaa, että tietysti se muuttaa mutta millä tavalla, siihen en pysty vastaamaan."* Haastattelusta kävi ilmi, että hankkeen alussa työympäristö on ollut positiivinen ja työntekijät ovat sanoneet hankkeen olleen mielenkiintoinen.

Virtuaalinen palvelu voisi myös edistää asiakkaiden hyvinvointia, mutta miten. Päällimmäiseksi haastatteluista nousi tässä esille asiakkaiden sosiaalinen hyvinvointi ja sen paraneminen. Palvelu tuo toivon mukaan aktiivisuutta asiakkaiden elämään. Entäpä kun on kyse kotiasumisesta, miten virtuaalinen palvelu tukee sitä? Kaikkien haastateltavien mielestä palvelu vähentää ikääntyvien yksinäisyyden tunnetta. Palvelu tuo turvallisuuden tunnetta, kun voi ottaa yhteyttä muihin ihmisiin tai hoitajiin laitteen kautta. Toiveena kuitenkin yhdellä haastateltavalla oli, ettei virtuaalinen palvelu korvaa täysin hoitajan työtä jatkossa. *"Että se toimii tukena sille, tuo lisää mahdollisuuksia."*

6.3 Oma työ

Kysyin haastateltavilta mitä tukea he tuntevat kaipaavansa laitteen käytössä. Enimmäkseen haastateltavat mainitsivat IT-tuen, jota ainakin alussa kaivataan paljon. Kysyin yhdeltä parilta tukevatko työntekijät toinen toisiaan. He ovat tämän takia valinneet kaksi yhdyshenkilöä työntekijöiden keskuudesta, jotka tietävät hankkeen teknisistä asioista enemmän, joten nämä kaksi voivat tukea kanssatyöntekijöitään ja työntekijät heitä.

Kysyin myös, mitä taitoja ja kykyjä haastateltavat luulevat tarvitsevänsä käyttäessään virtuaalista palvelua. Luonteenpiirteistä lueteltiin huonoksi asiaksi ujous ja jännittävä sekä kriittisyys. Maalaisjärjen käytöllä luultavasti pärjää heidän mukaansa.

Ihannetilanteessa Virtu-hankkeessa asiakkaat ovat aktiivisesti mukana ja henkilökunta on positiivista. Toivottiin myös että hankkeen aikana löydetään jotain kehitettävää. Pahin tilanne olisi se, ettei kukaan osaisi käyttää laitetta tai ettei yksikään asiakas avaisi omaa laitettaan.

Haastattelujen perusteella voidaan sanoa, että työntekijät ovat innoissaan uudesta virtuaalisesta palvelusta ja ottavatkin sen mielellään osaksi jokapäiväistä työtään. Alussa eniten heitä pelottaa laitteen tekninen puoli; osaako laitetta käyttää oikein. Tämä pelko poistunee, kun työntekijät pääsevät tutustumaan laitteeseen ja saavat koulutusta laitteen käyttöön.

Asenne virtuaalisen palvelun käyttöä kohtaan on positiivisempi niillä työntekijöillä, jotka ovat pystyneet osallistumaan kaikille työpajoille ja saaneet sitä kautta paljon tietoa hankkeesta. Tämä on ihan ymmärrettävää, koska uudet asiat voivat monesti olla pelottavia. Toivon mukaan tähänkin auttaa se, että laitteet tulevat kunnolla käyttöön kotihoidossa.

Laitteelta toivottiin paljon sitä, että se olisi helposti liikuteltava eikä sitä tarvitsisi pitää vain yhdessä huoneessa. Tällöin sen voisi ottaa mukaansa mihin vain meneekin ja voisi esimerkiksi lähettää lähetyksen kotihoidon tiloissa järjestetyistä tansseista, jolloin myös kotona olevat ikääntyvät pääsisivät osallistumaan tansseihin.

7 Yhteenveto

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten Sipoon kotihoidon työntekijät ottavat virtuaalisen palvelun käyttöön osaksi jokapäiväistä työtään. Tavoitteena oli myös selvittää palvelun tuomia uhkia ja mahdollisuuksia.

Työpajojen ja haastattelujen perusteella voidaan sanoa että työntekijät ovat ottamassa uutta virtuaalista palvelua innoissaan osaksi jokapäiväistä työtään. Hankkeen alussa heitä on eniten pelottanut laitteen käyttö ja he ovat pohtineet paljon sitä, osaavatko he käyttää laitetta oikein.

Sipoon kotihoidon työntekijöiden asenne Virtua kohtaan on positiivisempi niillä henkilöillä, jotka ovat pystyneet osallistumaan työpajoille ja saaneet sitä kautta enemmän tietoa hankkeesta.

Tärkeintä Sipoon kotihoidon työntekijöille on asiakkaan hyvinvointi ja turvallisuuden tunne, tämä mainittiin haastatteluissa monta kertaa. Työntekijöiden mielestä virtuaalinen palvelu myös lisää ikääntyvien hyvinvointia ja turvallisuuden tunnetta tuomalla mahdollisuuksia sosiaaliseen kanssakäymiseen joko muiden ikääntyvien tai hoitajien kanssa.

Virtuaalinen palvelu tuo myös mahdollisuuden kotihoidon työntekijöiden kiireen vähenemiseen, kun vältetään niin sanotuilta ”turhilta reissuilta” asiakkaan luokse ja voidaan todeta tilanne ensin laitteen välityksellä.

Lähteet

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. painos. Helsinki: Tammi.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Tampere: Vastapaino.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 1.-2. painos. Helsinki: Tammi.

Sähköiset lähteet

Muutoslaboratorio 2004. Kehittävän työntutkimuksen metodologia. Viitattu 31.5.2011.
<http://muutoslaboratorio.fi/content.php?document=150>

Virtu 2011. Virtual elderly care services on the Baltic islands. Viitattu 2.4.2011.
<http://www.virtuproject.fi/fi/>

Wikipedia 2010. Laadullinen tutkimus. Viitattu 2.4.2011.
http://fi.wikipedia.org/wiki/Laadullinen_tutkimus

Kuvat

Kuva 1: Peili-menetelmä.....	9
Kuva 2: Tehtävän selitys.....	10
Kuva 3: Laput seinällä.....	12
Kuva 4: Asiat "työyhteisön" alla.	13
Kuva 5: Asiat "omaan työhön vaikuttamisen" alla.	13
Kuva 6: Asiat "ratkaistavien ongelmien" alla.	14
Kuva 7: Asiat "työn sisällön" alla.	14
Kuva 8: Ensimmäisen työpajan ajatuksia.	17

Liitteet

Liite 1: Parin 1 haastattelu ja vastaukset	25
Liite 2: Parin 2 haastattelu ja vastaukset	28
Liite 3: Parin 3 haastattelu ja vastaukset	30

Liite 1: Parin 1 haastattelu ja vastaukset

Ratkaistavat ongelmat

1. Onko jotain asioita jotka jännittävät Virtun käyttöönotossa?
 - *"No ainakin mä toivon et se toimii hyvin, että se on toimiva."*
 - *"Ja helppokäyttöinen kun on kuitenkin vanhuksistakin kysymys, mikä ei oo ehkä se tekniikka niin tuttua välttämättä kaikille."*
2. Luuletteko että olisi jotain tekijöitä jotka estävät Virtun käytön? Pahin tilanne ettette enää itse käyttäisi tekniikkaa.
 - *"No mä ainakin ajattelen näin jos linjat... Jos siis on huonot linjat. Se on liian hidas ja muutenkin semmonen että tulee niitä katkoksia koko ajan ja ei saa yhteyttä."*
3. Miten luulette Virtun helpottavan ajan riittämistä?
 - *"Varmaan tietyissä tilanteissa jos on vaikka sellanen tarkistuskäynti tai joku niin sit se ainakin välillä voitais hoitaa laitteiden kautta."*
 - *"Tulevaisuudessa koska nythän nämä ei ole meidän asiakkaita tällä hetkellä. Mutta sehän on varmasti tän projektin tarkoitus että otetaan tää teknologia avuks. Varsinkin ku meil on nää välimatkat tosi pitkiä."*
4. Mitä positiivisia asioita teknologian käyttöönotto tuo työhön?
 - *"Haasteita! Se on minusta positiivinen tämmönen elämys, eiks oo? Ja uuden oppiminen on ihan kiva."*
 - *"Niin kyllähän se lisää sitä työn mielenkiintoakin kun tulee niinku uutta ja näin. Ei oo koskaan tullu mietittyä tältä kannalta tätä asiaa."*
 - *"Ja sit mä ajattelin kans ku asiakkaat ottaa meihin yhteyttä on se kiva olla face-to-face siinä. Että näkee sitä ihmistä, esimerkiksi jos ihminen valittaa jotain kipuja tai jotain on se ihan eri asia kun sä näet sitä ihmistä siinä kun et tä sä oot vaan puhelimesta."*
 - *"Siinä näkee paremmin sen kokonaisuuden sitten, saa paljon paremman käsityksen siit tilanteesta. Voihan se olla et jos ajatellaan näin että ehkä ne sit kenen kotiin ne laitteet tulee ni taas ehkä pysyy niinku enemmän niinku elämässä kiinni. Et ne ei vaan istu siellä kotona ihan itsekseen vaan ne saa yhteyskäytäntöä ulkomailmaan."*
5. Mitä negatiivisia asioita teknologian käyttöönotto tuo työhön?
 - *"Onkse sit se et jos... No emmä tiä onkse negatiivista. Pitää saada ne ihmiset suhtautumaan positiivisesti mut onhan ne jo ku ne on lupautunu mukaan tähän."*
 - *"Mä oon miettiny paljon tätä että hoitotyössä meidän pitää olla hyvin tarkkoja mikä teknologia on eettisesti oikein ja minusta mitä mä oon nyt lukenut täs-*

tä ja miettinyt tätä etiikkaa että kyllä tähän on ihan eettisesti oikea tapa kehittää hoitotyötä. Mut sitten se on tosi vaikea nyt etukäteen sanoa kun me ei olla päästy kokeilemaan tätä. Mut sit mä en tiä et jos olis joku tällöinen muistamaton asiakas ja hänellä on siellä kaikki auki ja hän alkaakin riisua siinä eikä muista pistää ne muut ... Se vois olla yks tällöinen negatiivinen asia. "

6. Luuletteko että Virtu edistää omaisten kanssa kommunikointia?

- *"Toivon mukaan mut sehän tarkoittaa sit sitä et tulee vastaava laite omaisille sinne kotiin jatkossa ja meillä on nyt ajateltukin että tulis meille yhdelle omaisellekin."*
- Onko tiedossa olisiko moni omainen kiinnostunut omasta laitteesta?
 - *"Sitä ei ole kysytty mutta tietyt omaisethan ovat olleet aktiivisesti tässä mukana kun on pidetty näitä iltoja täällä."*
- *"Mulle tuli vielä mieleen et sitten jatkossa jos ajatellaan et se kehittyy ja sitte olis meidän asiakkaiden luona ni voihan se olla et ne omaiset kun ne kävis siellä asiakkaan luona ni sitä kautta vois ottaa yhteyttä meihin."*
- *"Ainakin mitä omaiset on tässä nyt puhuneet olis että on semmoinen turvallisuuden tunne tullut jos tämä laite on kotona, tietää että helposti saa meihin yhteyttä ja sit jos olis omaisilla vielä ... Varsinkin nää jotka asuvat kaukana saaristossa."*

7. Auttaako Virtu siihen ettei tarvitse tehdä ns. turhia reissuja? Luuletteko että tällä hetkellä Virtun välityksellä voi nähdä tilanteen ja antamaan neuvoja?

- *"Sehän olis hienoa jos se toimis silleen ... niin hyvin että siihen voisi luottaa. Mut ainahan voi olla et saa ensivaikutelman siitä ja sit kattoo et nyt on tilanne se et siel pitää käydä."*

Työyhteisö

8. Miten luulette Virtun vaikuttavan työympäristöön ja työkuultuuriin / avoimuuteen / vastuuseen?

- *"Ainakin tässä on ollu mun mielestä positiivinen, mielenkiintoista on ihmiset sanoneet ja yhdyshenkilöt on innoissaan."*

9. Miten Virtun avulla voisi edistää asiakkaiden hyvinvointia?

- *"Toivon mukaan se helpottaa heidän elämää ja varsinkin sosiaalista elämää et- tä saa moneen paikkaan yhteyttä tarvittaessa. Meidän toivomushan on että tulisi apteekkiin... Että se parantaa sosiaalista kanssakäymistä ja aktiivisuut- ta elämään."*

10. Miten Virta tukee kotiasumista teidän mielestänne?

- *"Vähentää yksinäisyyden tunnetta. Se on se pääasiallinen koska kaikki tutkimukset viittaa siihen että yksin asuvat ... niillä on aika vahvanakin tämä yksinäisyyden tunne ja siitä seuraa sitten masennusta."*
- *"Siinä on vähän sitä kanssa että luo vähän turvallisuuttakin jos on turvaton ja yksinäinen olo."*
- *"Mutta kuitenkin mä toivon että se ei korvaa hoitajan työtä jatkossa. Että se toimii tukena sille, tuo lisää mahdollisuuksia."*

Oma työ

11. Minkälaista tukea kaipaatte / luulette kaipaavanne teknologian käytössä?

- *"Ainakin IT-tukea, alussa paljonkin."*
- Tuetteko toinen toisianne ryhmässä?
 - *"Sen takia ollaan katsottu kaksi yhdyshenkilöä ... me tuetaan heitä ja he tukevat meitä."*

12. Mitä tarvittavia taitoja ja kykyjä tarvitset pystyäksesi käyttämään teknologiaa?

- *"Ei saa olla hirveästi ujo."*
- *"Eikä sellainen jännittävä tyyppi välttämättä."*
- *"Eikä hyvin kriittinen että 'Mä en voi mennä tonne tänään ku mul on likaset hiukset'. Ja siinä se vaatii totuttautumista. Alussa on varmasti meille kaikille vähän hankala."*
- Onko teknisiä taitoja mitä luulette tarvitsevanne?
 - *"Mä ainakin toivon et se on niin helppo ... Yhtä helppo kuin tietokoneen avaaminen ja sammuttaminen."*
 - *"Jotenkin tuntuu et nykyteknologialla se ei voi olla niin monimutkaista."*
 - *"Sekin kehittyy koko ajan."*

13. Miten hanke toimisi ihannetilanteessa näiden kahden vuoden aikana?

- *"Mä ainakin toivon että asiakkaat on aktiivisesti mukana ja että henkilökunta ja että me ollaan positiivisia ja ehkä me löydämme hankkeen aikana jotain mitä pystymme hyödyntämään tästä ja kehittämään. Sehän on toivomus. Että tää palvelee asiakasta."*

14. Entä pahimmassa tapauksessa?

- *"Että kukaan asiakas ei avaa sitä laitetta. Meidän täytyy laittaa sinne hyvät ohjelmat."*

Liite 2: Parin 2 haastattelu ja vastaukset

Ratkaistavat ongelmat

1. Mikä jännittää Virtun käyttöönotossa?
 - *"Se miten toimii teknisesti, että osaako käyttää sitä. Sitä tavallista mitä on vaikka uuden tv:n kanssa. Käytän Skype:ä tietokoneessa viikoittain ja sehän on helppo käyttää niin varmasti Virtukin tulee olemaan."*
2. Onko tekijöitä mitä voi tulla vastaan jotka estävät käytön?
 - *"En usko että semmoista on. Tietysti jos sitä rikkoo niin, mutta tuskin se menee rikki jos painaa väärää nappia. En usko että sellaisia mahdollisuuksia on."*
3. Miten luulet Virtun helpottavan ajan riittämistä?
 - *"Kyl tietysti voi olla semmosia haavan hoito ... että potilas voi näyttää että tältä se näyttää että en tiedä sitten ... Yleensä nää toimenpiteet mitä meillä on on aika semmosia että täytyy olla läsnä. On nää insuliinit ja lääkkeiden jako ja mitä me nyt tehdään kun me käydään kotona heidän kanssaan ainakin iltaisin. Emmä nyt tiedä jos se paljon helpottais. Sehän riippuu sit siitä kuvan laadusta jos on haavasta kyse esimerkiksi että pystyykö. Tietystä heidän kanssaan voi keskustella laitteen kautta, tällä hetkellä keskusteluun ei olisi paljon aikaa."*
 - Saavat Virtu-kavereita joten sosiaalisuus paranee.
 - Tuoko Virtu lisä kiireitä?
 - *"Tietysti se voi tuoda lisäkiirettä jos sitä on pakko käyttää esimerkiksi aamupäivällä tai aamulla aikaisin että joku jää sit siihen kun me ollaan yleensä viisi tai neljä aamulla niin voi tuntua sitten että tulee kiirettä. Aamulla täällä ei ole ketään paikalla jos asiakas soittaa."*
4. Mitä positiivisia asioita teknologian käyttöönotto tuo työhön?
 - *"Tietysti helposti saa yhteyttä asiakkaisiin ... Mutta puhelimetkin on tietysti keksitty ja he voivat soittaa ja he soittavatkin jos on jotain kysyttävää."*
5. Mitä negatiivisia asioita teknologian käyttöönotto tuo työhön?
 - *"Negatiivinen asia on se että sitä (laitetta) ei voi kantaa mukanaan, että se on siinä paikallaan."*
6. Luuletko että Virtu edistää omaisten kanssa kommunikointia?
 - *"No onko ne sitten aina läsnä siinä.. En usko."*
7. Auttaako Virtu siihen ettei tarvitse tehdä ns. turhia reissuja? Luuletko että Virtun välityksellä voi nähdä tilanteen ja antamaan neuvoja?
 - *"Voihan se auttaa, se voi kyllä olla totta."*

Työyhteisö

8. Miten luulet Virtun vaikuttavan työympäristösi ja työkuultuuriin / avoimuuteen / vastuuseen?
 - *"En pysty vastaamaan mutta tietysti yks uus asia aina muuttaa asiaa, että tietysti se muuttaa mutta millä tavalla, siihen en pysty vastaamaan."*
9. Miten Virtun avulla voisi edistää asiakkaiden hyvinvointia?
 - *"Kyllä, sosiaalinen hyvinvointi... Tietysti kun tulee se ohjelma siinä niin ... Jos on yksin saaristossa ja niin.. se on se sosiaalinen puoli."*

10. Miten Virta tukee kotiasumista teidän mielestänne?

- *"Tietysti se tukee kun se tukee sosiaalista puolta niin se on asiakkaalle helpompaa jaksaa olla yksin kotona. Hän tietää että hän saa laitteen kautta nähdä ihmisiä aina välillä."*

Oma työ

11. Minkälaista tukea kaipaat / luulet kaipaavasi teknologian käytössä?

- *"Se on se tekninen puoli mikä tulee olemaan se ... jos painaa väärää nappulaa."*

12. Mitä tarvittavia taitoja ja kykyjä tarvitset pystyäksesi käyttämään teknologiaa?

- *"Maalaisjärkeä, ei saa olla niin vaikeeta."*
- Entä luonteenpiirteet?
 - *"ei saa olla vihainen kun sun kuva näkyy siinä, puhelimessa voi olla vihainen mut sit on ääni kuitenkin suhtkoht tyyni. Täytyy olla asiallinen kun kaikki kuuluu ja näkyy."*

13. Miten hanke toimisi ihannetilanteessa?

- *"Tietysti on ollut hyvä jos kaikki on ollut tyytyväisiä ja tää on kehittynyt vielä sen kahden vuoden aikana."*

14. Entä pahimmassa tapauksessa?

- *"No että kiinnostusta ei oo."*

Liite 3: Parin 3 haastattelu ja vastaukset

Ratkaistavat ongelmat

1. Mikä jännittää Virtun käyttöönotossa?
 - *"Osaaksitähän käyttää sitten oikein. Ei tiedä oikein mitä se on."*
2. Onko tekijöitä jotka estävät käytön?
 - *"Ei ole."*
 - *"Mulla on sellanen tunne, mä tuun varmaan pelkäämään sitä."*
3. Miten luulet Virtun helpottavan ajan riittämistä?
 - *"Mä en usko että tässä talossa, ei se auta meitä."*
 - *"Helpottaa tällaisia tarkastuskäyntejä, ne vois sitä kautta hoitaa. Et ehkä vähän vois helpottaa. Tai aikaa säästyy."*
4. Mitä positiivisia asioita teknologian käyttöönotto tuo työhön?
 - *"Ei tuu mitään. On ollut niin vähän mukana niin ei tiedä.."*
5. Mitä negatiivisia asioita teknologian käyttöönotto tuo työhön?
 - *"Se on se laitteen käyttö"*
6. Luuletko että Virtu edistää omaisten kanssa kommunikointia?
 - *"Kyllä mun mielestä joo. paremmin sais heidän kans yhteyttä sen kautta tai... ehkä."*
7. Auttaako Virtu siihen ettei tarvitse tehdä ns. turhia reissuja? Luuletko että Virtun välityksellä voi nähdä tilanteen ja antamaan neuvoja?
 - *"Kyllä mä luulen et voi."*

Työyhteisö

8. Miten luulet Virtun vaikuttavan työympäristösi ja työkuultuuriin / avoimuuteen / vastuuseen?
 - *"En mä usko et se muuttaa mitenkään. Ainakaan tällä hetkellä."*
9. Miten Virtun avulla voisi edistää asiakkaiden hyvinvointia?
 - *"En osaa sanoa."*
10. Miten Virtu tukee kotiasumista teidän mielestänne?
 - *"Kyl mä luulen et se tukee, kuitenkin pystyy pidempään olemaan ilman semmosta kotiapua mitä ehkä jos ei olis tätä niin joutuis antamaan tai joutuis pyytämään. Pärjäis sen avulla siellä. Ettei tartte kuitenkaan heti olla henkilökohtaisesti siellä. Että pystyy sen kautta..."*

Oma työ

11. Minkälaista tukea kaipaavat / luulet kaipaavasi teknologian käytössä?
 - *"Aluksi kaikkeen. Kunnan opastusta."*
12. Mitä tarvittavia taitoja ja kykyjä tarvitset pystyäksesi käyttämään teknologiaa?
 - *"Ei tiedä minkälainen se laite on niin ei osaa sanoa mitä tarvii."*
13. Miten hanke toimisi ihannetilanteessa?
 - *"Se toimii hyvin, et siitä on hyötyä ja helpottaa kuitenkin sitten muuta työskentelyä. Vähentää turhia käyntejä silleen. Et vois hoitaa sen kautta et kattois sen tilanteen ensin. Et ne saa jonkun kontaktin..."*
14. Entä pahimmassa tapauksessa?
 - *"Et sitä ei osaa kukaan käyttää oikein."*